**Доповідна записка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування**

Робота із зверненнями громадян у Недригайлівській районній державній адміністрації здійснюється відповідно до норм Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109, Типової Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, регламенту роботи Недригайлівської районної державної адміністрації, розпоряджень і доручень голів Сумської обласної і Недригайлівської районної державних адміністрацій з цих питань.

В 2019 році до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 271 звернення громадян, що на 5,8% більше до числа звернень, що надійшли в 2018 році. Звернення громадян району були адресовані: голові Сумської обласної державної адміністрації – 7, керівництву Недригайлівської районної державної адміністрації – 71, державній установі «Урядова гаряча лінія» - 154, державній установі «Сумський обласний контактний центр» - 25, на телефон «гарячої» лінії керівництва Недригайлівської районної державної адміністрації – 14. Відсоток позитивно вирішених звернень становить 49,1

Громадянами у зверненнях було порушено 271 питання. Основну їх частку склали питання: соціального захисту – 175 (64,5%), аграрної політики і земельних відносин – 33 (12,2%), охорони здоров’я – 15 (5,9%) та інші. Актуальними для жителів району залишаються питання призначення та перерахунку субсидій, виплата коштів за використання земельних часток (паїв) орендарями, які працюють на території району, а також виділення земельних ділянок. Важливим залишається питання забезпечення хворих безкоштовними медичними препаратами за програмою «Доступні ліки».

Особистий прийом громадян керівництвом Недригайлівської районної державної адміністрації проводився відповідно до затверджених головою райдержадміністрації графіків. Графіки прийому громадян оприлюднюються у районній газеті «Голос Посулля», розміщуються на вебсайті Недригайлівької районної державної адміністрації, на інформаційних стендах у приміщеннях райдержадміністрації, її управлінь і відділів, виконкомів сільських і селищних рад.

У 2019 році керівництвом Недригайлівської районної державної адміністрації проведено 152 особистих прийоми громадян у Недригайлівській районній державній адміністрації та здійснено 72 виїзних прийоми громадян у виконкомах сільських і селищних рад. На контроль було взято 58 звернень, 40 (69%) з них вирішено позитивно, по 18 дано роз’яснення.

У звітному періоді від жителів району, у тому числі через органи влади вищого рівня, до Недригайлівської районної державної адміністрації надійшло 20 письмових звернень, 5 (25%) з них вирішено позитивно, по 15 дані роз’яснення .

Для безперешкодного спілкування жителів району з керівниками всіх рівнів у Недригайлівської районної державної адміністрації, її структурних підрозділах, у територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади працюють телефонні «гарячі» лінії у відповідності до затверджених та оприлюднених графіків. До Недригайлівської районної державної адміністрації в 2019 році надійшло 14 звернень по телефону. Відповідно до розпорядження голови Недригайлівської районної державної адміністрації від 08.12.2017 № 861-ОД в Недригайлівській районній державній адміністрації» функціонує «Телефон довіри», проте за звітний період звернень на «Телефон довіри» не надходило.

Надається безоплатна первинна правова допомога населенню, у Недригайлівській районній державній адміністрації за 2019 рік надана така допомога 59 особам. Загальним відділом апарату забезпечувався щоденний консультативний прийом громадян. У звітному періоді надана консультативна допомога 19 особам.

Проводяться консультативні прийоми громадян з особистих питань спеціалістами управлінь і відділів Недригайлівської районної державної адміністрації, працівниками органів місцевого самоврядування.

Здійснювалися виїзди «мобільного соціального офісу», спеціалістами районних служб якого в 2019 році здійснено 44 виїзди у виконкоми сільських і селищних рад району, прийнято 1240 осіб.

Районною комісією по наданню матеріальної допомоги особам, які опинилися в складних життєвих обставинах,надана одноразова матеріальна допомоги12 громадянам району на суму 9 002 грн.

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону Україну «Про звернення громадян» на офіційному вебсайті Недригайлівської районної державної адміністрації розміщено електронну адресу, на яку громадяни мають змогу подати електронне звернення з використанням мережі Інтернет чи засобів електронного зв’язку. У 2019 році до райдержадміністрації надійшло 1 електронне звернення по питанню призначення субсидії на житлово-комунальні послуги, яке вирішено позитивно.

У Недригайлівській районній державній адміністрації приділяється значна увага розгляду звернень інвалідів, ветеранів війни і праці, одиноких престарілих, багатодітних сімей, осіб постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників АТО та членів їх сімей, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. В 2019 році звернення до райдержадміністрації від цієї категорії населення склали 17,4 %, а відсоток позитивно вирішених питань становить 33,3.

У 2019 році до Недригайлівської районної державної адміністрації найбільше звернень надійшло від жителів Недригайлівської та Тернівської селищних рад – по 67, Коровинської та Вільшанської сільських рад - 49 і 23 відповідно.

До сільських і селищних рад району (без врахування ОТГ), протягом звітного періоду надійшло 51 звернення, з яких 17 письмових та 34 звернення на особистому прийомі. Найбільше звернень розглянуто виконавчими комітетами Тернівської селищної ради (25) та Засульської сільської ради (12). Найбільше звернень до органів місцевого самоврядування району було з питань аграрної політики і земельних відносин (35,3%) і соціального захисту (25,5%),

У 2019 році, порівняно з 2018 роком, збільшилася кількість звернень громадян і порушених у них питань до структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації. Протягом року ними розглянуто 504 звернення, у 2018 році їх було 453. До структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації в 2019 році надійшло 25 письмових та 479 звернень на особистому прийомі. Найбільше звернень було з питань соціального захисту - 469 та питань праці - 34. 99,6% звернень, що надійшли до структурних підрозділів Недригайлівської районної державної адміністрації були розглянуті в управлінні праці та соціального захисту населення.

Для сприяння громадянам у вирішенні питань, з якими вони звертаються до Недригайлівської районної державної адміністрації, утворена районна постійно діюча комісія з розгляду звернень громадян. Щомісяця на засіданнях комісії аналізуються результати роботи по розгляду звернень громадян за попередній місяць, вживаються заходи щодо вчасного та повного вирішення життєво необхідних питань, які порушуються у зверненнях громадян. У 2019 році на засіданні комісії розглянуто 12 звернень, які перебували на розгляді у Недригайлівській районній державній адміністрації .

Загальним відділом апарату Недригайлівської районної державної адміністрації забезпечено виконання графіка проведення перевірок структурних підрозділів райдержадміністрації та виконкомів сільських, селищних рад щодо стану виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, інших нормативно-правових актів щодо роботи із зверненнями громадян. В 2019 році здійснені перевірки фінансового управління, управління праці та соціального захисту населення, відділу освіти, культури, туризму, молоді та спорту Недригайлівської районної державної адміністрації, Тернівської селищної, Засульської, Червонослобідської, Сакунихської і Курманівської сільських рад.

Проведені перевірки стану роботи із зверненнями громадян, надані інформації про стан роботи у 2019 році свідчать, що структурним підрозділам Недригайлівської районної державної адміністрації, виконкомам сільських і селищних рад необхідно більше уваги приділяти веденню діловодства у відповідності до вимог Інструкції та Класифікатора звернень громадян, дотримання графіків виїзних прийомів громадян у віддалені села району, повноту розгляду порушених у зверненнях питань та вчасне надання письмових відповідей.

За результатами перевірок складені довідки, які були розглянуті на засіданні районної постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян при заслуховуванні звітів керівників голові Недригайлівської районної державної адміністрації про стан роботи із зверненнями громадян.

Ураховуючи вищевикладене, з метою забезпечення реалізації і гарантування конституційного права громадян на звернення, скорочення надходження звернень до органів влади вищого рівня, протягом 2020 року необхідно вжити дієвих заходів щодо підвищення результативності розгляду звернень, налагодження зворотного зв’язку з громадянами та оперативного вирішення порушених у зверненнях питань.

Робота із зверненнями громадян має залишатися пріоритетним напрямком у діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і ефективність цієї роботи повинна підвищуватися.

Пропоную:

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» роботу із зверненнями громадян у органах державної виконавчої влади та органах місцевого самоврядування району за 2019 рік вважати такою, що відповідає вимогам чинного законодавства.

**Начальник відділу з питань**

**документообігу, контролю,**

**правової роботи, запобігання**

**та виявлення корупції і інфор-**

**маційної діяльності апарату**

**Недригайлівської районної**

**державної адміністрації Олена БУХАРМЕТОВА**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керівник апарату**

**Недригайлівської районної**

**державної адміністрації Олександр НЕМЕНКО**